

*Iwona Wilk
Małgorzata Keck-Wilk
Politechnika Łódzka*

Preferencje konsumenta na rynku usług ekoagroturystycznych w Polsce

Consumer preferences on the ecoagrotourism services market in Poland

W realizacji idei rozwoju zrównoważonego istotnego znaczenia nabiera koncepcja turystyki zrównoważonej. Istotną formą realizacji takiej koncepcji turystyki na obszarach wiejskich jest ekoagroturystyka. Celem przeprowadzonych badań było określenie preferencji klientów w odniesieniu do kształtu oferty ekoagroturystycznej w Polsce. Badania zostały zrealizowane na próbie 128 respondentów w miesiącach lipiec-sierpień 2011 i 2012 roku z zastosowaniem metody wywiadu bezpośredniego. W świetle tych badań można stwierdzić, że ekoagroturysta oczekują możliwie największego zróżnicowania ekologicznych aspektów ich wypoczynku.

Słowa kluczowe: ekoagroturystyka, preferencje konsumenta

Wprowadzenie

W realizacji idei rozwoju zrównoważonego istotnego znaczenia nabiera koncepcja turystyki zrównoważonej. Współczesna turystyka powinna być realizowana zgodnie z zasadą zrównoważonego rozwoju nie dopuszczając do dewastacji środowiska naturalnego, ponieważ między innymi dzięki niemu może funkcjonować. Konferencja ONZ na temat Środowiska i Rozwoju w Rio de Janeiro w 1992 roku, znana jako Szczyt Ziemi, zaowocowała stworzeniem globalnej strategii zrównoważonego rozwoju, a jej dokumenty jednoznacznie określiły turystykę jako sektor gospodarki dysponujący znacznym potencjałem do wprowadzenia zasad tego rozwoju. Deklaracja na rzecz Ochrony Środowiska Naturalnego i Rozwoju podpisana w Rio zawiera zasady, które powinny uwzględniać wszystkie programy ekorozwoju. Odnosząc powyższe zasady do przemysłu turystycznego można stwierdzić, że turystyka powinna między innymi wspomagać ludzi w dążeniu do zdrowego życia w harmonii z naturą, wносить wkład w ochronę, konserwację i przywracanie naturalnej równowagi ekologicznej na Ziemi. W planowaniu rozwoju turystyki powinny uczestniczyć społeczności, których ona bezpośrednio dotyczy, a przemysł turystyczny powinien opierać się na eko-przyjaznych

zasadach produkcji i konsumpcji dób, oraz respektować międzynarodowe przepisy ochrony środowiska.¹

Turyści nie chcą wypoczywać w zanieczyszczonym i zdegradowanym środowisku mając świadomość, że wypoczynek ten nie przyniesie oczekiwanej regeneracji sił, a nawet może być niebezpieczny dla zdrowia. Preferują wypoczynek na świeżym powietrzu, w bezpośrednim otoczeniu czystej i atrakcyjnej przyrody, połączony z poznawaniem lokalnej społeczności, historii i osobliwości regionu w którym akurat przebywają. Takie warunki oferują przede wszystkim obszary wiejskie, a istotną formą realizacji koncepcji turystyki zrównoważonej na tych obszarach jest ekoagroturystyka.

Istota i znaczenie ekoagroturystyki

Wśród ofert na rynku usług turystyki wiejskiej pojawiły się na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat także propozycje spędzania wolnego czasu w gospodarstwach prowadzących produkcję rolniczą zgodnie z zasadami ekologicznymi określane jako ekoagroturystyka. Ekoagroturystyka jest formą działalności agroturystycznej, której istota wyraża się w połączeniu ekoturystyki i agroturystyki z rolnictwem ekologicznym.² Ekoagroturystyka łączy w sobie agroturystykę i ochronę środowiska oraz zasobów naturalnych zarówno w odniesieniu do działalności produkcyjnej gospodarstwa rolnego jak i oferowanych atrakcji turystycznych.³

Definiując pojęcie ekoagroturystyki należy zawrzeć w nim charakterystyczne wymogi stawiane zarówno agroturystyce, jak i gospodarstwom ekologicznym. Ekoagroturystyka oznacza wypoczynek w gospodarstwie agroturystycznym uprawiającym użytki rolne i produkującym żywność metodami ekologicznymi (gospodarstwa certyfikowane) lub przedstawiającymi się na rolnictwo ekologiczne.⁴ Bazuje ona na lokalnych walorach kulturowych i przyrodniczych wykorzystując rodzinne zasoby siły roboczej oraz bazę żywieniową gospodarstwa, z pełnym poszanowaniem przyrody.⁵ Gospodarstwa certyfikowane pełniej niż inne, spełniają oczekiwania gości dotyczące proekologicznego sposobu życia, produkcji rolniczej i zagospodarowania odpadów. Bardzo ważnym składnikiem oferty agroturystycznej w gospodarstwach ekologicznych, oprócz naturalnych walorów przyrodniczo-krajobrazowych, jest żywność produkowana metodami ekologicznymi. Podsumowując można stwierdzić, że w ekoagroturystyce:⁶

- działalność rolna gospodarstwa jest realizowana w oparciu o wymogi rolnictwa ekologicznego,
- aktywność turystyczna w gospodarstwach ekoagroturystycznych i na terenach wiejskich odbywa się według zasad ekoturystyki,

¹ P. Bohdanowicz: Turystyka a świadomość ekologiczna. Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2006, s. 156.

² H. Choo, T. Jamal: Tourism on organic farms in South Korea: a new form of ecotourism? Journal of Sustainable Tourism 4/2009, s. 450.

³ D. Privitera: The importance of organic agriculture in tourism rural. APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce 4/ 2010, s. 61.

⁴ M. Jalinik: Uwarunkowania i czynniki rozwoju usług turystycznych na obszarach wiejskich. Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok 2009, s. 64.

⁵ W. Niemiec: Wybrane problemy turystyki alternatywnej. Wydawnictwo Fundacja, Nowy Sącz 2006, s. 56

⁶ D. Privitera: The importance of organic agriculture in tourism rural. APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce 4/2010, s. 61.

- kładzie się nacisk na ochronę środowiska i zachowanie walorów krajobrazowych,
- kładzie się nacisk na poszanowanie tradycji kulturowych wsi,
- dostarcza się turystom zdrowszą żywność i usługi rekreacyjne,
- zarządzanie gospodarstwem ekoagroturystycznym realizowane jest zgodnie z zasadami zarządzania proekologicznego,
- promuje się ekologiczne produkty żywnościowe,
- w budowie i wystroju budynków wykorzystuje się materiały naturalne oraz takie, które sprzyjają ochronie środowiska.

W sytuacji poszukiwania przez turystów w coraz większym stopniu zróżnicowanych form zdrowego stylu życia, przed gospodarstwami ekoagroturystycznym rysuje się perspektywa wzrastającego zainteresowania nimi na rynku turystycznym. W przyszłości zjawisko to będzie się nasilać, ponieważ konsumenci coraz bardziej nastawiają się na nabywanie produktów żywnościowych o najwyższej jakości, bezpiecznych dla zdrowia, bez środków konserwujących i pozostałości środków ochrony roślin oraz nawozów sztucznych.⁷ Cechy charakterystyczne ekoagroturystyki sugerują zatem, że będzie ona zaspokajała potrzeby ściśle określonej grupy turystów.

Wypoczynek w takim gospodarstwie adresowany jest do grupy turystów o dużej świadomości ekologicznej i znacznej wrażliwości na przyrodę.⁸ Wyodrębniając cechy charakteryzujące klientów usług ekoagroturystycznych należy stwierdzić, że oferta turystyczna gospodarstwa ekologicznego skierowana jest do konkretnej niszy rynkowej, w której preferowane są:⁹

- konsumpcja żywności wyprodukowanej metodami ekologicznymi,
- wypoczynek z dala od centrów turystycznych,
- pobyt na terenach przyrodniczo wartościowych,
- możliwość obserwowania metod gospodarowania w gospodarstwie ekologicznym,
- możliwość udziału w pracy gospodarstwa ekologicznego,
- poznawanie etnografii terenów wsi.

Należy także zauważyć, że wymagania w stosunku do gospodarstw ekoagroturystycznych są duże, gdyż oprócz opierania się na tradycyjnych i czystych ekologicznie metodach użytkowania ziemi i wytwarzania zdrowej, ekologicznej żywności muszą one także przygotować szeroką ofertę usług uwzględniającą specyficzne potrzeby osób uprawiających tę formę turystyki. Ekoagroturystyka może w istotny sposób przyczynić się do wzrostu świadomości ekologicznej zarówno turystów, jak i właścicieli gospodarstw. Świadomość ekologiczna turystów wzrasta w wyniku bezpośrednich kontaktów z naturą i rolnictwem ekologicznym, natomiast świadomość właścicieli gospodarstw – w wyniku uczestnictwa w specjalistycznych szkoleniach i

⁷ K.W. Krzos: Rolnictwo ekologiczne szansą rozwoju regionu. [w:] M. Sirko, J. Bek (red.): Rola turystyki w rozwoju gospodarczym obszarów wiejskich i leśnych. Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Stalowej Woli, Stalowa Wola 2006, s. 127-132.

⁸ M. Jalinik: Zarządzanie gospodarstwem ekoagroturystycznym na obszarach przyrodniczo cennych. Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej Ekonomia i Zarządzanie – Zeszyt 14, Białystok 2009, s. 89.

⁹ B. Ziółkowski: Rolnictwo ekologiczne a turystyka wiejska – próba modelowego ujęcia wzajemnych zależności. Journal of Research and Applications in Agricultural Engineering 51/2006, s. 227.

wprowadzania rolnictwa ekologicznego. Ekoagroturystyka sprzyja ochronie środowiska ale również przyczynia się do ochrony twórczości ludowej, tradycyjnego rzemiosła, pamiątek kultury materialnej oraz zachowaniu kuchni regionalnej. Jest ona formą turystyki wiejskiej, która łączy turystykę z troską o środowisko przyrodnicze, ochronę przyrody, rolnictwo i gospodarkę wiejską. Aby ekoagroturystyka mogła się dalej rozwijać należy między innymi:¹⁰

- oferować produkty wysokiej jakości, by zaspokajać aspiracje i oczekiwania usługobiorców „ekologicznej” część rynku turystycznego,
- rozwijać świadomość ekologiczną i kulturową mieszkańców obszarów wiejskich,
- wspomagać społeczność lokalną w dbaniu o zachowanie środowiska przyrodniczego i miejscowej kultury.

Promowanie prośrodowiskowych form turystyki, takich jak ekoagroturystyka, wraz z tworzeniem zielonych miejsc pracy oraz propagowanie zarządzania środowiskowego w turystyce i podnoszenie świadomości ekologicznej turystów, szczególnie młodego pokolenia, to dobry początek kształtowania polityki ekologicznej w turystyce. Jednocześnie ważna jest dbałość o walory przyrodnicze obszarów wiejskich, tak by rozwój gospodarczy nie prowadził do degradacji środowiska, gdyż atrakcyjność przyrodnicza, krajobrazowa i kulturowa obszarów wiejskich stanowią również istotny warunek rozwoju agroturystyki, a co za tym idzie także ekoagroturystyki.¹¹ Prawidłowa organizacja turystyki w zgodzie z wymogami ochronnymi obszarów wiejskich będzie przyczyniać się do poprawy jakości życia na tych terenach oraz włączy się aktywnie w realizację tych nowoczesnych form ochrony przyrody. Według założeń strategicznych „Kierunków rozwoju turystyki do roku 2015” w ramach rozwoju wiodących typów turystyki planuje się wspieranie rozwoju turystyki wiejskiej. Waga działania przejawia się w znaczeniu tego typu turystyki dla rozwoju społecznego oraz dla aktywizacji obszarów wiejskich. Jego realizacja pozwoli zdynamizować rozwój obszarów wiejskich oraz zdywersyfikować o działalności pozarolnicze zakres działalności gospodarczych realizowanych na tych obszarach. Turystyka wiejska może stać się specyficzną, wyróżniającą formą turystyki w Polsce pod warunkiem zachowania oryginalnego charakteru kulturowego i przyrodniczego polskiej wsi.¹²

Cele i metody zrealizowanych badań

Celem zrealizowanych badań było poznanie oczekiwań klientów w stosunku do usługi ekoagroturystycznej, co może przyczynić się do wykreowania przez gospodarstwa ekoagroturystyczne satysfakcjonującej klientów oferty. Badania te stanowiły część składową projektu badawczego zrealizowanego w latach 2011-2012, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki, zatytułowanego „Uwarunkowania rozwoju proekologicznej działalności marketingowej na rynku usług ekoagroturystycznych w Polsce” (nr NN115119539).

W badaniu klientów gospodarstw ekoagroturystycznych zbiorowość statystyczną stanowiły osoby wypoczywające w tych gospodarstwach w Polsce. Na podstawie

¹⁰ M. Jalinik: Uwarunkowania i czynniki rozwoju usług turystycznych na obszarach wiejskich. Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok 2009, s. 65.

¹¹ Strategia Rozwoju Kraju 2007-2015, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa listopad 2006, s. 68.

¹² Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2008, s. 70

informacji dostępnych w Europejskim Centrum Ekologicznego Rolnictwa i Turystyki (ECEAT) i Centrum Doradztwa Rolniczego w Brwinowie oraz uzupełniona danymi pochodzącymi z innych źródeł podających tego typu informacje (strony internetowe gospodarstw ekoagroturystycznych, stowarzyszeń agroturystycznych, raporty dotyczące ekoagroturystyki) ustalono, że w Polsce w momencie rozpoczęcia badania (2011r.) funkcjonowało 235 gospodarstw świadczących usługi ekoagroturystyczne. Ze względu na ograniczony budżet badania, znaczne rozproszenie poszczególnych gospodarstw oraz ograniczenia czasowe realizacji badań zdecydowano, że badanie obejmie swoim zasięgiem klientów 15% funkcjonujących gospodarstw ekoagroturystycznych posiadających certyfikat rolnictwa ekologicznego. Doboru próby gospodarstw dokonano za pomocą losowania prostego indywidualnego. Argumentem przemawiającym za stosowaniem tego schematu losowania był fakt, iż nie posiadano wiarygodnych, aktualnych informacji o strukturze i właściwościach badanej populacji z punktu widzenia zagadnień ekoagroturystyki. Nie wykorzystano więc (a priori) żadnej dodatkowej informacji spoza próby.¹³ Ostatecznie uzyskano informacje od klientów 32 gospodarstw ekoagroturystycznych, co stanowiło 13,6% zbiorowości generalnej wszystkich zidentyfikowanych gospodarstw ekoagroturystycznych w Polsce. W obrębie każdego z wylosowanych gospodarstw przeprowadzono, w okresie lipiec-sierpień 2011 i 2012, na bazie opracowanego kwestionariusza wywiady bezpośrednie z wypoczywającymi tam klientami według zasady, że badaniu podlegała jedna pełnoletnia osoba z każdego zajętego pokoju. W ten sposób uzyskano dane od 128 respondentów.

Oczekiwania konsumentów wobec oferty gospodarstwa ekoagroturystycznego – wyniki badań

Badana próba agroturystów obejmowała 76 kobiet i 52 mężczyzn, zatem można stwierdzić, że jest ona nieco asymetryczna pod względem płci respondentów. Można zauważyć, że grupą dominującą wśród klientów gospodarstw ekoagroturystycznych były osoby w wieku 30-39 lat. W ujęciu procentowym stanowiły one 47,6% badanych. Co ciekawe, już następną grupą wiekową, tj. osób w wieku 40-49 lat stanowiła zaledwie 7% zbadanych osób. Równoliczne okazały się grupy wiekowe „do 29 lat” oraz „50-59 lat”, w których znalazło się po 18 ankietowanych (14,1 % badanych). Co ciekawe, osoby powyżej 69 roku życia nie korzystały z tej formy wypoczynku.

W badanej próbie przeważali respondenci z wykształceniem wyższym (55 badanych, czyli 43%). W badanej grupie nie było osób z wykształceniem podstawowym. Z wysokim poziomem wykształcenia badanych nie wiązały się jednak szczególnie wysokie zarobki. Osoby o najwyższym poziomie dochodów stanowiły w próbie najmniej liczną frakcję (16 osób, czyli 12,5% badanych). Jak się okazuje, to ludzie o sytuacji materialnej dobrej i średnio dobrej najczęściej decydowali się na wypoczynek w gospodarstwach ekoagroturystycznych. W zestawieniu procentowym, stanowili oni łącznie ponad 87% badanych.

Wśród wypoczywających w gospodarstwach ekoagroturystycznych dominuje klasyczny model rodziny: współmałżonek/partner i dzieci (w sumie 69 przypadków, co stanowi 53% liczebności próby). Osobom korzystającym z wypoczynku w

¹³ M. Szreder: Metody i techniki sondażowych badań opinii. PWE, Warszawa 2004, s. 69-71.

gospodarstwie ekoagroturystycznym towarzyszyły także same dzieci (jedno z rodziców z dzieckiem lub dziećmi) lub wnuki (dziadek lub babcia z wnukiem lub wnucami) (21,9%). Ekoagroturystyka jest także dość chętnie podejmowana przez obydwoje dziadków z wnukami (15,6%). Powyższa struktura badanej próby z punktu widzenia osób towarzyszących w wypoczynku może wynikać z faktu, że rodziny chcą zapewnić dzieciom odpoczynek nie tylko w czystym środowisku, ale również z uwzględnieniem wyżywienia obejmującego możliwie największą ilość produktów ekologicznych. Wypoczynek jedynie z partnerem okazał się być najmniej popularny (11 przypadków, czyli 8,5% liczebności próby). Z partnerem lub współmałżonkiem przyjeżdżają przede wszystkim ludzie starsi w przedziale wieku 50-69 lat. Wśród respondentów nie znaleźli się turyści wypoczywający samotnie lub z osobami nie będącymi członkami ich najbliższej rodziny.

W warunkach dynamicznie zmieniającego się otoczenia i ewolucji wymagań klientów decydującym czynnikiem determinującym powodzenie gospodarstwa ekoagroturystycznego na rynku staje się umiejętność dostarczania ekoagroturystom satysfakcji z oferowanej usługi, co może przyczyniać się do powtórnego wyboru danego gospodarstwa jako miejsca wypoczynku, czy też polecenia go znajomym. Wśród badanych respondentów jednak tylko 16,4% zadeklarowało chęć powtórnego przyjazdu do wybranego gospodarstwa ekoagroturystycznego w następnym roku, natomiast aż 68,8% ekoagroturystów nie miało na ten temat sprecyzowanego poglądu. Gospodarstwo w ich opinii nie wyróżniało się niczym szczególnym, a postrzegany przez nich poziom świadczonej usługi oceniony został jako przeciętny. Może to wiązać się z faktem, że aż 86,8% ankietowanych było jedynie częściowo lub wcale nie było usatysfakcjonowanych oferowaną przez gospodarstwo proekologiczną formą wypoczynku.

Wśród respondentów, którzy nie byli w pełni usatysfakcjonowani oferowaną przez gospodarstwo ekoagroturystyczne proekologiczną formą wypoczynku jako powód niezadowolenia podawano przede wszystkim słabe wykorzystanie własnych owoców i warzyw oraz owoców i warzyw pochodzących z okolicznych gospodarstw (80,2%), mało miejsca i urządzeń do zabawy dla dzieci (64,9%) oraz małą ilość potraw regionalnych w jadłospisie (61,3%). Często, jako przyczynę niezadowolenia, wskazywano także mały wybór atrakcji oferowanych w gospodarstwie (47,7%), niską znajomość lokalnych atrakcji turystycznych przez właścicieli i personel gospodarstwa (42,3%), a także małą ilość certyfikowanych produktów w jadłospisie (41,4%). Na niezadowolenie ekoagroturystów wpływał również brak możliwości wypożyczenia rowerów (27,9%). Co ciekawe zbyt wysoką cenę oferty w stosunku do poziomu oferowanych usług podkreślało tylko 18,9% respondentów.

W celu uatrakcyjnienia pobytu turystów w gospodarstwie ekoagroturystycznym, gospodarstwa te powinny zapewnić swoim klientom jak najszerszy pakiet usług dodatkowych, z którego mogliby oni dokonać wyboru tych, które im najbardziej odpowiadają, tym bardziej, że aby wypoczynek w gospodarstwie mógł zostać uznany za udany, wachlarz takich atrakcji powinien być według ankietowanych szeroki (duże lub bardzo duże znaczenie tego faktu zadeklarowało w sumie 76,6% badanych). Żaden respondent nie uznał atrakcji dodatkowych oferowanych przez gospodarstwo za bez znaczenia w realizacji udanego wypoczynku, co świadczy o tym, że również w ekoagroturystyce występuje tendencja w kierunku zindywidualizowanego, aktywnego i urozmaiconego wypoczynku. Najbardziej preferowanymi dodatkowymi atrakcjami

turystycznymi wśród badanych były wycieczki krajoznawcze z przewodnikiem umożliwiające poznawanie okolic (93,8%), wypożyczanie rowerów (93%), udział w warsztatach i ścieżkach dydaktycznych promujących ekologiczny styl życia (91,4%), pokaz i nauka pieczenia chleba według tradycyjnej receptury (89,1%), wycieczki do miejsc umożliwiających obserwowanie i fotografowanie ptaków i zwierząt (86,7%) oraz pokaz pozyskiwania miodu i warsztaty na temat korzyści z wykorzystania produktów pszczelnych (79,7%), czy też nauka przygotowywania potraw regionalnych tradycyjnymi metodami wspólnie z gospodarzami (53,9%). Większość badanych ekoagroturystów docenia więc dodatkowe atrakcje turystyczne o charakterze ekologicznym.

Na satysfakcję ekoagroturystów z wypoczynku wpływa nie tylko rodzaj wyżywienia w aspekcie ekologicznym, ale także możliwość dostosowania jego struktury do specyfiki własnej aktywności w trakcie pobytu. W deklaracjach respondentów daje się w dużym stopniu zauważyć odejście od tradycyjnej struktury wyżywienia w formie trzech posiłków dziennie, których wybór deklarowało 46,1% na rzecz wyżywienia z możliwością wyboru spożywania tylko wybranych posiłków każdego dnia (43%) lub możliwości samodzielnego przygotowywania posiłków z certyfikowanych produktów ekologicznych oraz produktów wytwarzanych metodami tradycyjnymi nabytych w gospodarstwie oraz w gospodarstwach okolicznych (10,9%).

Jak wynika z przeprowadzonego badania możliwość indywidualizacji oferty gospodarstwa ekoagroturystycznego zgodnie z potrzebami ekoagroturystów ma duże i bardzo duże znaczenie aż dla 56,2% respondentów, co potwierdza, że współczesny konsument na rynku usług ekoagroturystycznych ma bardziej racjonalny stosunek do ofert rynkowych, nie chce być anonimowy i pragnie mieć możliwość wpływania na ostateczny kształt nabywanej oferty. Wariantowanie oferty przy wyborze gospodarstwa ekoagroturystycznego nie miało znaczenia jedynie dla 9,4% badanych. W przypadku zmiennej „wiek” zdecydowane dominacje grup wiekowych obserwujemy w odniesieniu do wariantów „nie ma znaczenia”, „małe znaczenie” i „średnie znaczenie”, które głównie wskazywały osoby powyżej 50 roku życia. Podobnie, „duże znaczenie” i „bardzo duże znaczenie” dominowało wśród osób do 39 roku życia. Duże i bardzo duże znaczenie miała możliwość indywidualizacji oferty przede wszystkim w przypadku osób ze średnim wykształceniem. Możliwość indywidualizacji oferty gospodarstwa agroturystycznego jako determinanta jego wyboru miała także duże i bardzo duże znaczenie dla osób deklarujących dobrą i bardzo dobrą sytuację materialną. Grupa respondentów deklarująca średnio dobrą sytuację materialną raczej nie była zainteresowana możliwością indywidualizacji oferty. Na taki wybór wariantów odpowiedzi może mieć wpływ fakt, że osoby lepiej zarabiające mają zazwyczaj większe wymagania odnośnie dokonywanych zakupów.

Wśród czynników warunkujących zadowolenie z oferty ekoagroturystycznej wskazać także należy kwestie związane z jej ceną. Badani respondenci w większości nie potrafili wskazać różnicy w poziomie cen usług agroturystycznych świadczonych w ekologicznym gospodarstwie rolnym i w zwykłym gospodarstwie (38,3%). Równocześnie 33,6% ankietowanych twierdziło, że ceny te są porównywalne, jednak także 22,7% postrzegało ceny usług ekoagroturystycznych jako wyższe niż ceny standardowych usług agroturystycznych.

W obszarze polityki cenowej gospodarstwa ekoagroturystycznego powinny znaleźć się także działania związane z różnicowaniem ceny podstawowej, co również może przyczyniać się do wyboru konkretnej oferty ekoagroturystycznej spośród innych ofert konkurencyjnych. W badanej próbie ponad połowa respondentów (54,7%) wskazała, że możliwość uzyskania rabatu cenowego jest czynnikiem o dużym i bardzo dużym znaczeniu w wyborze danego gospodarstwa ekoagroturystycznego jako miejsca wypoczynku. Analizując odpowiedzi na omawiane pytanie można zauważyć ciekawą zależność, pokazującą, że w grupie osób, dla których rabat cenowy nie ma znaczenia bądź ma małe znaczenie przy wyborze gospodarstwa dominują osoby o średniej sytuacji materialnej. Natomiast rabat cenowy ma duże i bardzo duże znaczenie przede wszystkim wśród osób, których sytuacja materialna jest dobra lub bardzo dobra. Badanych ekoagroturystów zapytano również o atrakcyjność konkretnych rabatów cenowych. Największy odsetek badanych był zainteresowany zniżkami dla dzieci (84,4%). Popularnym rabatem był również ten, który wynikał z powtórnego przyjazdu do gospodarstwa (50%). Ekoagroturysty chcieliby także otrzymywać rabat z tytułu długości pobytu w gospodarstwie (35,9%). Marginalne znaczenie natomiast miały rabaty z tytułu polecenia przez znajomego (3,1%), rabat dla niepełnosprawnych (2,3%) oraz rabat za płatność „z góry” (0,8%).

W świetle odpowiedzi respondentów można stwierdzić, że dostęp do żywności wyprodukowanej metodami ekologicznymi w trakcie pobytu w gospodarstwie ekoagroturystycznym był kluczowym motywem wyboru tego typu gospodarstwa jako miejsca wypoczynku (87,5%), jednakże większość ankietowanych nie byłaby skłonna zapłacić wyższej ceny za pobyt z tytułu uwzględnienia większej ilości certyfikowanych produktów ekologicznych w posiłkach (57%). Na podstawie uzyskanych wyników badań można zauważyć, że przede wszystkim chęć poniesienia większych wydatków z tytułu uwzględnienia w posiłkach większej ilości certyfikowanych produktów ekologicznych deklarowały osoby w przedziale wiekowym 40-59 lat, pozostałe grupy wiekowe zdecydowanie nie przejawiały takiej chęci. Biorąc pod uwagę wykształcenie, tylko osoby z wykształceniem wyższym były skłonne do dodatkowych wydatków, podobnie zachowywali się respondenci deklarujący dobrą i bardzo dobrą sytuację materialną.

Gospodarstwa ekoagroturystyczne z racji specyfiki swojej działalności powinny starać się różnicować i pogłębiać swoje działania proekologiczne, co może być związane z dodatkowymi wymaganiami stawianymi turystom podczas ich pobytu w gospodarstwie (np. oszczędność wody, energii elektrycznej, itp.). Zrealizowane badania pokazują, że aż 79,7% respondentów zgodziłaby się realizować określone działania proekologiczne w gospodarstwie, gdyby stworzono im taką możliwość, natomiast tylko 20,3% była temu przeciwna. Respondentom, którzy zgodzili się podejmować określone działania proekologiczne w gospodarstwie zadano pytanie, czy za te działania oczekiwaliby korzyści finansowej lub rzeczowej (np. niewielki rabat cenowy, wybrany produkt regionalny, przetwory domowe itp.). Przeważająca większość badanych (75,5%) nie oczekiwałaby tego typu korzyści deklarując chęć realizacji określonych działań proekologicznych w gospodarstwie bez jakiegokolwiek gratyfikacji. Jedynie 24,5% ekoagroturystów wiązało swoje ewentualne działania proekologiczne realizowane w gospodarstwie z korzyścią finansową lub rzeczową. Wśród respondentów, którzy nie oczekiwali korzyści z tytułu wyżej wymienionych działań daje się zauważyć duży udział

osób starszych (60-69 lat) – w stosunku do wszystkich respondentów w tym przedziale wiekowym w próbie 128 badanych, stanowią oni aż 68,2%. Również respondenci deklarujący bardzo dobrą sytuację materialną byli bardziej skłonni zrezygnować ze wspomnianych korzyści finansowych i rzeczowych – w stosunku do wszystkich tego typu respondentów w próbie 128 badanych stanowią oni aż 87,5%.

Klient gospodarstwa ekoagroturystycznego chcąc dokonać wyboru oferty poszukuje informacji o niej w różnych źródłach. Stwierdzono, że dla respondentów podstawowym źródłem informacji o ofercie gospodarstw ekoagroturystycznych była wyszukiwarka internetowa i strony gospodarstw ekoagroturystycznych – wskazało je aż 90,6% badanych. Popularnym źródłem okazała się również strona Europejskiego Centrum Rolnictwa Ekologicznego i Turystyki ECEAT (56,3%) oraz forum internetowe (35,9%). Co ciekawe, klasyczne źródła informacji, takie jak targi turystyczne, targi zdrowej żywności czy biura podróży właściwe stanowią margines odpowiedzi (na targi nie wskazał żaden respondent, biura podróży wskazało 3,1% badanych). Istotnym źródłem informacji dla potencjalnych ekoagroturystów była także rodzina lub znajomi (21,1%), co może podkreślać znaczącą rolę pozytywnej lub negatywnej rekomendacji w odniesieniu do danego gospodarstwa ekoagroturystycznego.

Ze względu na specyfikę usługi ekoagroturystycznej zasadne jest szerokie informowanie ekoagroturystów o wszystkich proekologicznych działaniach gospodarstwa. Większość respondentów (59,4%) chciałaby posiadać szczegółowe informacje o tego typu działaniach gospodarstwa ekoagroturystycznego, w którym odpoczywa. Wśród respondentów zainteresowanych otrzymywaniem szczegółowych informacji o proekologicznych działaniach gospodarstwa można wyraźnie zauważyć przewagę osób w wieku 30-39 lat, zaś jeśli chodzi o wykształcenie, to przede wszystkim widać przeważający udział respondentów ze średnim oraz policealnym i pomaturalnym wykształceniem.

Respondenci, którzy byli zainteresowani otrzymywaniem szczegółowych informacji o działaniach ekologicznych gospodarstwa ekoagroturystycznego jako preferowane źródło takich informacji wskazywali bezpośrednie spotkania informacyjne z właścicielem lub personelem gospodarstwa (55,3%). Na drugim miejscu znajdowały się foldery gospodarstwa (27,6%). Pożądanym źródłem informacji była także strona internetowa gospodarstwa (10,5%) oraz ulotki (6,6%).

Zrealizowane badania pokazały również, że ponad połowa respondentów (53,1%) byłaby zainteresowana otrzymywaniem po zakończeniu pobytu w gospodarstwie ekoagroturystycznym informacji dotyczących aktualizacji oferty tego gospodarstwa z punktu widzenia poprawy jej ekologicznego charakteru. Realizacja dialogu pomiędzy gospodarstwem ekoagroturystycznym a klientem w drodze indywidualnych konsultacji sprzyja możliwości doskonalenia oferty gospodarstwa ekoagroturystycznego. Badani ekoagroturystyci w przeważającej większości (89,1%) chcieliby mieć swój udział w doskonaleniu oferty gospodarstwa ekoagroturystycznego aby była ona bardziej proekologiczna, wypełniając ankietę udostępnianą przez właścicieli gospodarstwa.

Personel gospodarstwa ekoagroturystycznego, dążąc do jak najlepszego zaspokojenia potrzeb klientów, powinien uświadomić sobie jak ważną rolę odgrywa w realizacji tego celu. Należy zatem poznać oczekiwania ekoagroturystów w odniesieniu do pożądanych cech personelu gospodarstwa ekoagroturystycznego sprzyjających jak najlepszej obsłudze klienta. Spośród wymagań stawianych przed pracownikami

mającymi bezpośredni kontakt z klientem najważniejsza dla badanych ekoagroturystów była szczegółowa wiedza o oferowanych w gospodarstwie produktach ekologicznych (82,8%). Istotne również było szybkie i elastyczne reagowanie na indywidualne życzenia klienta oraz szczegółowa wiedza na temat aktualnych i planowanych działań proekologicznych wdrażanych w gospodarstwie – odpowiednio 54,7% oraz 53,1% wskazań. Co ciekawe, najmniejsze znaczenie dla respondentów miała umiejętność nawiązywania przyjaznego kontaktu z klientem – tylko 18% odpowiedzi.

Wnioski

Sprzyjająca rozwojowi zrównoważonemu polityka państwa uwarunkowana zaleceniami Unii Europejskiej w tym zakresie, stwarza podatny grunt dla działalności ekologicznych gospodarstw rolnych w obszarze ekoagroturystyki z uwzględnieniem przez nie realizacji proekologicznych działań rynkowych. Realizowany przez gospodarstwa ekoagroturystyczne kształt tych działań zdeterminowany jest przez potrzeby klientów w obszarze poszczególnych składowych oferty ekoagroturystycznej. Rozpoznanie tych potrzeb w ramach zrealizowanych badań pozwoli na budowanie przez gospodarstwa ekoagroturystyczne takiej oferty rynkowej, która wpisuje się w preferencje klientów pozwalając gospodarstwom ekoagroturystycznym z sukcesem funkcjonować na rynku.

Literatura:

1. Bohdanowicz P.: Turystyka a świadomość ekologiczna. Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2006
2. Choo H., Jamal T.: Tourism on organic farms in South Korea: a new form of ecotourism? *Journal of Sustainable Tourism* 4/2009
3. Jalinik M.: Uwarunkowania i czynniki rozwoju usług turystycznych na obszarach wiejskich. Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok 2009
4. Jalinik M.: Zarządzanie gospodarstwem ekoagroturystycznym na obszarach przyrodniczo cennych. *Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej Ekonomia i Zarządzanie – Zeszyt 14*, Białystok 2009
5. Kierunki rozwoju turystyki do 2015 roku, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2008
6. Krzos K.W.: Rolnictwo ekologiczne szansą rozwoju regionu. [w:] Sirko M., Bek J. (red.): Rola turystyki w rozwoju gospodarczym obszarów wiejskich i leśnych. Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Stalowej Woli, Stalowa Wola 2006
7. Niemiec W.: Wybrane problemy turystyki alternatywnej. Wydawnictwo Fundacja, Nowy Sącz 2006
8. Privitera D.: The importance of organic agriculture in tourism rural. *APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce* 4/ 2010
9. Strategia Rozwoju Kraju 2007-2015, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa listopad 2006
10. Szreder M.: Metody i techniki sondażowych badań opinii. PWE, Warszawa 2004
11. Ziółkowski B.: Rolnictwo ekologiczne a turystyka wiejska – próba modelowego ujęcia wzajemnych zależności. *Journal of Research and Applications in Agricultural Engineering* 51/2006

Summary:

The sustainable tourism concept gains significant importance in the sustainable development. Ecoagritourism is an important form of the sustainable tourism implementation on rural areas. The aim of the study was to determine customers preferences towards the ecoagritourism farms offer in Poland. The study was carried out on a sample of 128 respondents in July and August 2011 and 2012 using the personal interview method. In the light of research it can be concluded that ecoagritourists expect the greatest possible extent of diversity of the ecological aspects of their leisure.

Key words: ecoagritourism, consumer preferences

Informacje o autorach:**Iwona Wilk**

Katedra Integracji Europejskiej i Marketingu Międzynarodowego, Wydział Organizacji i Zarządzania, Politechnika Łódzka
ul. Wólczańska 215, 90-924 Łódź
e-mail: iwona.wilk@p.lodz.pl

Małgorzata Keck-Wilk

Katedra Systemów Zarządzania i Innowacji, Wydział Organizacji i Zarządzania, Politechnika Łódzka
ul. Piotrkowska 266, 90-924 Łódź
e-mail: malgorzata.keck-wilk@p.lodz.pl